Plan ministériel

Office des transports du Canada

2017-2018

L'honorable Marc Garneau, C.P., député
Ministre des Transports

No de catalogue TT2-8F-PDF
ISSN 2371-8641
© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2017

Table des matières

Message du Président et premier dirigeant 1

Aperçu de nos plans 3

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités 5

- Raison d'être 5
- Mandat et rôle 5

Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail 7

Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats 9

Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de l'année et ultérieurement 11

- Résultat stratégique 11
- Programmes 11
- Services internes 22

Dépenses et ressources humaines 25

- Dépenses prévues 25
- Ressources humaines planifiées 27
- Budget des dépenses par crédit voté 27
- État des résultats condensé prospectif 28

Renseignements supplémentaires 29

- Renseignements ministériels 29
- Dépenses fiscales fédérales 31
- Coordonnées de l'organisation 31

Annexe A : Définitions 33

Notes en fin d'ouvrage 37

Message du Président et premier dirigeant

Cette année, les Canadiens célèbrent le 150e anniversaire de la Confédération. Nous avons beaucoup de raisons de nous réjouir! Le Canada est un pays jeune sous certains rapports, mais nous sommes également l'une des démocraties les plus anciennes et les plus stables du monde – et au cours du siècle et demi qui s'est écoulé, nous avons bâti une société dont la prospérité et la cohésion sociale sont largement reconnues et font l'admiration de tous.

L'Office des transports du Canada, dans ses diverses incarnations, a fait partie de la trame du Canada pendant 113 ans sur 150, ce qui en fait le plus ancien tribunal spécialisé et organisme de réglementation au pays. Tandis que le Canada évoluait, les responsabilités et les services de l'Office évoluaient parallèlement.

Aujourd'hui, les trois mandats fondamentaux de l'Office sont de voir au bon fonctionnement du réseau national de transport, de protéger le droit fondamental des personnes ayant une déficience à des moyens de transport accessibles, et d'offrir une protection aux voyageurs aériens.

Nous sommes résolus à nous acquitter de ces mandats de manière à ne pas nous laisser distancer par l'évolution de la conjoncture du marché et des modèles de gestion, les attentes et les besoins des expéditeurs et des voyageurs et les pratiques exemplaires dans les domaines judiciaire et réglementaire. C'est la raison pour laquelle nous avons établi des priorités stratégiques à jour pour la période 2017-2020, que nous avons lancé une initiative de modernisation de la réglementation de vaste envergure, et que nous nous efforçons de mieux renseigner les Canadiens sur nos services et de prendre les mesures nécessaires pour favoriser un milieu de travail sain et hautement performant.

Vous trouverez des précisions sur ces activités et bien d'autres dans ce plan ministériel 2017-2018, qui fournit aux parlementaires et aux Canadiens des renseignements sur ce que nous faisons et sur les résultats que nous nous efforcerons d'atteindre au cours de l'année à venir. Conformément à la démarche adoptée dans l'ensemble du gouvernement, le titre du rapport a été modifié pour mieux refléter son objectif – diffuser les objectifs annuels en matière de rendement et les prévisions relatives aux ressources financières et humaines en vue de mieux les atteindre, tandis que sa présentation et sa structure ont été simplifiées pour fournir des renseignements plus clairs sur les résultats réels que nous nous efforçons d'atteindre et sur la transparence des dépenses publiques.

Nous avons la chance inouïe de vivre au Canada alors que le pays célèbre un grand anniversaire. Les fondations de la réussite de ce pays sont solides, mais il faudra prendre des mesures

délibérées et mûrement réfléchies pour relever les défis qui nous attendent. L'équipe professionnelle et dévouée de cinq membres et de 220 fonctionnaires de l'Office est résolue à faire sa part, en aidant à assurer le transport efficace et accessible des personnes et des marchandises à destination, en provenance et à l'intérieur de cet immense pays. Ce faisant, nous entendons contribuer au bien-être économique et social de tous les Canadiens pendant de nombreuses années.

Scott Streiner
Président et premier dirigeant

Aperçu de nos plans

Pour l'aider à concentrer ses efforts, l'Office a établi **quatre priorités stratégiques** pour la période de trois ans qui va de 2017 à 2020 :

Modernisation du cadre de gestion

Lois et règlements tenant compte des modèles de gestion actuels et émergents, des besoins des voyageurs et des expéditeurs et des pratiques exemplaires sur le plan des processus décisionnels judiciaires et réglementaires

Excellence dans la prestation de services

Prestation opportune, équitable et efficace de services dans l'exercice des fonctions de réglementation, de règlement de différends et de surveillance de la conformité et de l'application de la loi, et s'appuyant sur le libellé et l'objet des lois et règlements applicables, sur la jurisprudence pertinente, et sur les éléments de preuve

Sensibilisation des intervenants et du public

Diffusion d'informations claires et pertinentes aux intervenants et au grand public portant sur le réseau de transport national, sur les droits et responsabilités des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport, et sur divers services offerts par l'Office

Un organisme sain et hautement performant

Indépendant • Expert • Impartial • Engagé • Agile • Innovateur

Conformément à ces priorités, au cours de l'exercice 2017-2018, l'Office envisage de :

Réglementation économique :

- Collaborer avec les intervenants pour moderniser les règlements qu'il administre afin de s'assurer qu'ils sont clairs et qu'ils reflètent les modèles de gestion actuels, les attentes des usagers et les pratiques exemplaires.
- Lancer le projet pilote d'un nouveau cadre de surveillance et de conformité systématique, fondé sur des données et sur les risques et d'entreprendre la collecte de données.

Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends :

- Renforcer les activités de diffusion et de sensibilisation des fournisseurs de services et du public à leurs droits et responsabilités, de même qu'aux recours qui leur sont accessibles par l'intermédiaire de l'Office.
- Faciliter l'accès des Canadiens à ses services et leur utilisation en simplifiant et en rationalisant le processus de règlement des différends et d'autres processus.

Services internes :

- Poursuivre la mise en œuvre de son plan d'action pluriannuel en milieu de travail *On va de l'avant*, améliorer l'efficacité des processus administratifs internes et recentrer ses ressources sur la prestation de services aux Canadiens.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats prévus de l'Office des transports du Canada, consulter la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

Raison d'être

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation. L'Office est un organisme autonome qui se rapporte au Parlement par l'entremise du ministre des Transports.

Mandat et rôle

L'Office a trois mandats :

- Nous veillons à ce que le réseau national de transport fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt économique et social de tous les Canadiens, y compris ceux qui y travaillent et y investissent, les producteurs, les expéditeurs, les usagers et les entreprises qui l'utilisent, et les collectivités où il est exploité.
- Nous protégeons le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport accessible.
- Nous offrons aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Pour nous acquitter de nos mandats, nous avons trois outils à notre disposition :

- *Prise de règlements* : Nous élaborons et appliquons des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services et des usagers et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous parmi les concurrents. Ces règles se traduisent parfois par des règlements exécutoires, et parfois par des lignes directrices, des codes de pratiques et des notes d'interprétation à caractère moins officiel.
- *Règlement des différends* : Nous réglons des différends entre d'une part, des fournisseurs de services de transport, et d'autre part leurs clients et voisins, grâce à une gamme d'outils, soit la facilitation et la médiation, ainsi que l'arbitrage et le processus décisionnel formel.
- *Information*: Nous fournissons de l'information concernant le réseau de transport, les droits et responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, et la législation et les services de l'Office.

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux sur l'Office, consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport. Pour en savoir plus sur le rôle, la mission, le mandat et la structure de l'Office, consultez le site Web de l'Office.

Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail

Le réseau de transport du Canada est un réseau complexe qui évolue rapidement et qui revêt une importance cruciale pour la prospérité et la cohésion sociale de ce pays.

Pour remplir les mandats qui lui ont été confiés, servir l'intérêt du public et répondre aux attentes des Canadiens, l'Office des transports du Canada doit se tenir au courant et ne pas se laisser dépasser par les tendances nouvelles et les conditions changeantes.

Case de faits saillants

Plus de 1,7 trillion de l'économie canadienne est lié au réseau national de transport.

Ces dernières années, les changements survenus dans les modèles de gestion et les attentes des usagers ont radicalement transformé le paysage des transports. En particulier :

- Des pratiques commerciales novatrices ont renforcé la concurrence et multiplié les choix pour les consommateurs.
- L'utilisation des nouvelles technologies a entraîné une hausse des volumes expédiés ainsi que des exploitations plus efficaces, en créant parfois des pressions sur le développement urbain et des préoccupations d'ordre environnemental.
- Les attentes des voyageurs, des expéditeurs et des collectivités ont augmenté, parallèlement à leur aptitude à se faire entendre grâce aux nouvelles technologies et aux médias sociaux.

En ce qui concerne l'avenir, il est clair qu'un nombre croissant de Canadiens plus âgés poursuivront vraisemblablement un mode de vie actif et exigeront de bénéficier d'un accès aux services de transport. Pendant ce temps, les villes continueront de prendre de l'expansion, ce qui se traduira par la nécessité de relier ces carrefours d'innovation et de création de richesse. La technologie continuera de redéfinir la façon dont nous nous déplaçons, dont nous vivons et travaillons. Et l'interconnexion du Canada avec le reste du monde nous obligera à nous adapter rapidement aux incertitudes et aux changements qui se produisent au-delà de nos frontières.

Ce nouvel environnement a forcément des conséquences sur le réseau de transports et la capacité de l'Office à remplir son mandat. La majeure partie de son volume de travail résulte actuellement d'une augmentation sans précédent de demandes présentées par des individus au cours de la dernière année, principalement pour régler des différends avec leurs transporteurs aériens.

Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats

Principaux risques

Risques	Stratégie de réponse au risque	Lien aux programmes du ministère	Lien aux priorités ministérielles
Insuffisance des ressources découlant de l'augmentation de la charge de travail et des mandats de l'Office Ressources insuffisantes pour maintenir les fonctions administratives essentielles compte tenu des pressions opérationnelles constantes tout en absorbant de nouveaux mandats découlant de modifications législatives, d'une augmentation des demandes des utilisateurs et d'initiatives de transformation dans l'ensemble du gouvernement	L'Office : • A procédé à une restructuration qui a réduit le nombre de gestionnaires et a consacré davantage de ressources à la prestation des services • Continuera d'examiner et de rationaliser les procédures et les processus administratifs • Lancera une évaluation détaillée de sa situation financière afin de déceler les éventuelles économies et les besoins en matière de ressources • Continuera à surveiller de près l'expérience d'autres petits ministères en ce qui concerne les systèmes gouvernementaux partagés et à mettre en pratique les leçons apprises L'Office saura si cette stratégie d'atténuation des risques a porté fruit s'il réussit à fournir ses services essentiels aux Canadiens tout en terminant l'exercice 2017-2018 sans dépasser les limites du budget qui lui a été alloué.	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes	Modernisation du cadre de gestion Excellence dans la prestation de services Sensibilisation des intervenants et du public Un organisme sain et hautement performant
Sensibilisation insuffisante du public et des intervenants Les prestataires de services de transport, les voyageurs et les expéditeurs ne sont	L'Office : • Multipliera ses activités de sensibilisation des intervenants et du public au sujet de leurs droits et responsabilités, ainsi que des recours qui leur sont accessibles par l'intermédiaire de l'Office	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	Excellence dans la prestation de services Sensibilisation des intervenants et du public

parfois pas suffisamment conscients de leurs droits et responsabilités, et des services qui leur sont accessibles par l'intermédiaire de l'Office	• Élaborera et adoptera un programme d'application de la loi et de surveillance de la conformité systémique, fondé sur des données et sur les risques L'Office saura si cette stratégie d'atténuation des risques a porté fruit si le nombre de demandes, de plaintes et de renseignements adressés à l'Office en 2017-2018 est comparable ou supérieur au nombre moyen enregistré des trois exercices financiers précédents.		
Cadre de réglementation périmé L'ensemble de règlements administrés par l'Office doit être actualisé pour ne pas se laisser distancer par les modèles de gestion actuels, les attentes des utilisateurs et les pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation	L'Office : • A entrepris un examen détaillé de tous les règlements qu'il administre • Mènera de vastes consultations auprès des intervenants, d'experts et du public sur les réformes possibles de la réglementation • Rédigera des règlements mis à jour et leur fera franchir les diverses étapes des processus d'approbation nécessaires L'Office saura si cette stratégie d'atténuation des risques a porté fruit si un ensemble modernisé de règlements est rédigé et approuvé en principe par l'Office en 2017-2018.	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	Modernisation du cadre de gestion Excellence dans la prestation de services

Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de l'année et ultérieurement

Résultat stratégique

En 2018-2019, l'Office commencera à présenter des rapports en fonction de son Cadre de résultats ministériels. Conséquemment, les indicateurs de rendement seront appelés à changer.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Règlement des différends et réglementation économique transparents, justes et rapides du réseau de transport national	Pourcentage d'indicateurs du rendement du programme « Réglementation économique[i] » atteints ou dépassés	83 %	Avril 2017	S/O*	S/O*	S/O*
	Pourcentage de normes de service du programme « Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends[ii] » atteintes ou dépassées	80 %	Avril 2017	S/O*	S/O*	S/O*

**Nouvel indicateur établi à partir du 1er avril 2016 – données non disponibles*

Programmes

Titre du programme

Réglementation économique

Description

L'Office assure le soutien d'un réseau de transport fédéral efficace et accessible pour les utilisateurs, les fournisseurs de services et les autres intervenants par l'intermédiaire de la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

À titre d'exemple, il :

- Agit comme régulateur du transport aérien en mettant en application la *Loi sur les transports au Canada* et les règlements connexes, en administrant un système de délivrance de licences et de permis d'affrètement, en autorisant les ententes de partage de codes et de location d'aéronefs avec équipage, en soutenant les négociations des accords aériens bilatéraux et en s'assurant que les conditions de transport des transporteurs aériens sont conformes à la législation canadienne
- Élabore des règlements et des codes de pratiques pour éliminer du réseau de transport fédéral les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.
- Réglemente les transports ferroviaires en délivrant des certificats d'aptitude et en assurant la conformité avec les exigences d'assurance minimales conformes à la législation canadienne.
- Établit les frais des chemins de fer, approuve la construction de lignes de chemin de fer, surveille la cessation d'exploitation, établit la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer et établit des prix d'interconnexion et le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest.
- Agit en tant qu'organisme de réglementation économique en matière de transport maritime, en déterminant si des navires canadiens adaptés sont disponibles en cas de demande d'utilisation de navires étrangers.

Ce programme est qualifié de « Réglementation économique » dans l'Architecture d'alignement des programmes actuelle de l'Office. Toutefois, son rôle englobe à la fois les droits des personnes ayant une déficience et la réglementation économique dans le secteur fédéral des transports.

Faits saillants de la planification

À mesure de l'évolution du contexte des transports, l'Office doit garder le pas sur les conditions changeantes en adoptant des approches à jour qui s'appuient sur l'expérience des tribunaux et des organismes de réglementation partout au Canada et aux quatre coins du monde. Pour veiller à ce que les parties de l'ensemble du réseau de transport connaissent leurs droits et leurs responsabilités, l'Office doit chercher à atteindre les intervenants et les Canadiens en général, en utilisant l'éventail complet des moyens dont se servent les gens aujourd'hui pour communiquer.

Initiative de modernisation de la réglementation

Il peut être un réel défi de naviguer dans le secteur actuel des transports, qui est particulièrement concurrentiel et qui évolue rapidement – à la fois pour les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport proprement dits. Il faut à tout prix s'assurer que les règles du jeu sont claires, uniformes et prévisibles pour créer un contexte équitable pour tous et assurer le succès du réseau national de transport.

C'est dans cette optique que l'Office a lancé une initiative majeure pour moderniser l'ensemble des règlements qu'il administre.

Un grand nombre de ces règlements datent d'il y a 20 ou 25 ans et n'ont pas évolué afin de tenir compte des changements dans les modèles de gestion, les attentes des utilisateurs et les pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation.

L'Office sollicitera de la rétroaction sur les changements proposés par l'entremise d'un processus de consultation exhaustif à quatre phases. Il privilégiera des approches variées, allant des présentations écrites traditionnelles à l'utilisation d'une plateforme participative ouverte.

Case de faits saillants

L'Initiative de modernisation de la réglementation comporte trois objectifs :

- **Veiller à ce que les obligations de l'industrie soient claires, prévisibles et pertinentes à l'égard d'un éventail de pratiques opérationnelles en vigueur et émergentes.**
- **Veiller à ce que les exigences en matière de conformité se limitent strictement à ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs de la réglementation.**
- **Faciliter le repérage et la correction efficients et efficaces des cas de non-conformité.**

Les première et deuxième phases de la consultation ont été lancées en 2016-2017, alors que l'Office faisait un appel de commentaires sur :

- Des options quant à la modernisation des normes en matière d'accessibilité et la possibilité de transformer les éléments actuellement visés par des codes de pratique volontaires en règlements contraignants.
- Les éventuels changements apportés à un éventail d'éléments des licences et des contrats d'affrètement des transporteurs aériens, y compris l'approche de l'Office quant à la détermination de propriété et de contrôle canadiens, sans oublier la conformité, la surveillance et l'application des lois.

Les consultations sur la modernisation de la réglementation du transport ferroviaire et sur la protection des voyageurs aériens devraient débuter au cours du premier semestre de 2017. La date actuelle de ces consultations pourrait être appelée à changer en fonction de l'introduction d'éventuelles modifications législatives.

D'ici la fin de 2017-2018, l'Office entend conclure les consultations, rédiger des règlements actualisés et soumettre ceux-ci aux processus d'approbation en vue d'en assurer la mise en œuvre en 2018-2019.

Modèles de gestion courants et émergents, besoins des voyageurs et des expéditeurs, pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation : en tenant compte de ces éléments, l'initiative de modernisation de la réglementation contribuera directement à l'établissement d'un **cadre moderne**.

Comme la réglementation sera modernisée, les services de détermination réglementaire, de règlement des différends, de surveillance de la conformité et d'application de la loi pourront être fournis rapidement et de manière équitable et efficace, favorisant ainsi l'**excellence de la prestation des services**.

Grâce à une réglementation, à des outils et à des documents d'orientation modernisés, il sera plus facile pour l'Office de fournir des renseignements clairs et pertinents aux intervenants et au grand public, améliorant ainsi la **sensibilisation des intervenants et du public**.

Cadre de conformité et de surveillance fondé sur les risques

L'Office a un rôle de surveillance et de conformité et se doit d'assurer que les fournisseurs de service sont conscients et conformes aux exigences liées à la loi, aux règlements et aux décisions qu'il a rendues. L'Office met donc actuellement la dernière main à l'élaboration d'un cadre plus systématique de surveillance et de conformité motivé par les données et fondé sur les risques.

Dès 2017-2018, l'Office mettra à l'essai cette méthodologie améliorée d'évaluation des risques de manière ciblée dans les modes de transport ferroviaire, aérien et maritime.

Les résultats de cette mise à l'essai permettront le développement d'un Programme d'assurance de la conformité dès 2018-2109. Ce Programme nécessitera également la mise à jour de ses politiques, ses procédures et ses lignes directrices, tout en lançant d'autres initiatives d'éducation afin d'expliquer cette nouvelle approche aux intervenants du secteur.

Avec cette approche, l'Office pourra rendre des décisions en matière de surveillance de la conformité qui favorisent l'utilisation efficace et efficiente de ses ressources.

Un cadre de conformité et de surveillance efficace et fondé sur le risque permettra à l'Office d'affecter judicieusement ses ressources et de les diriger là où elles sont les plus nécessaires, favorisant ainsi l'**excellence de la prestation des services**.

Grâce à un champ d'action et à une mobilisation élargis pour élaborer et mettre à jour ses politiques, ses procédures et ses lignes directrices, l'Office améliorera la **sensibilisation des intervenants et du public**.

Résultats prévus

En 2018-2019, l'Office commencera à présenter des rapports en fonction de son Cadre de résultats ministériels. Conséquemment, les indicateurs de rendement seront appelés à changer.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires	Pourcentage de transporteurs aériens et d'exploitants d'installations non conformes qui deviennent conformes dans les 70 jours	90 %	Sur une base continuelle	S/O*	S/O*	94 %
	Pourcentage de transporteurs aériens et d'exploitants d'installations qui sont conformes aux exigences réglementaires	80 %	Sur une base continuelle	S/O[1]	S/O[1]	S/O[1]
	Niveau de conformité avec les règlements ciblés en matière d'accessibilité[iii]	85 %	Avril 2017	S/O[‡]	75 %	100 %
	Niveau de conformité avec les codes de pratiques volontaires ciblés en matière d'accessibilité[iv]	75 %	Avril 2017	S/O[‡]	100 %	100 %
	Pourcentage de transporteurs aériens qui ont modifié leurs conditions de transport applicables aux services internationaux de transport de passagers par suite des mesures prises par l'Office	80 %	Avril 2017	S/O[1]	S/O[1]	S/O[1]
	Pourcentage des transporteurs aériens et ferroviaires qui sont conformes aux niveaux de couverture d'assurance minimum dans les échéanciers de l'Office	95 %	Avril 2017	S/O[1]	S/O[1]	S/O[1]
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour	Nombre de fois où CN ou CP n'ont pas dépassé de plus de 1 %	Cinq fois sur six	Avril 2017	Le revenu admissible maximal	Le revenu admissible maximal	Le revenu admissible maximal n'a

veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest	leur revenu admissible maximal respectif au cours de trois dernières années			n'a pas été dépassé de plus de 1 % au cours des trois dernières années	n'a pas été dépassé de plus de 1 % au cours des trois dernières années	pas été dépassé de plus de 1 % au cours des trois dernières années

* *Nouvel indicateur en date du 1er avril 2015 – données non disponibles pour 2013-2014 et 2014-2015*
[Δ] *Nouvel indicateur en date du 1er avril 2016 – données non disponibles*
[±] *Nouvel indicateur en date du 1er avril 2014 – données non disponibles pour 2013-2014*

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
11 532 859	11 532 859	11 429 543	11 429 543

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ÉTP)

Nombre d'ÉTP prévus 2017-2018	Nombre d'ÉTP prévus 2018-2019	Nombre d'ÉTP prévus 2019-2020
98	98	98

Titre du programme

Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Description

L'Office fournit des services de règlement de différends formels et informels aux utilisateurs, aux fournisseurs de services et aux autres parties concernées par le réseau de transport fédéral. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office a le pouvoir de rendre des décisions et des arrêtés sur les questions qui relèvent de sa compétence en ce qui a trait aux modes de transport ferroviaire, aérien et maritime de compétence fédérale, ainsi qu'au transport extraprovincial par autocar, dans le cadre de son mandat en matière d'accessibilité.

À titre d'exemple, il règle les différends entre:

- les voyageurs aériens et les transporteurs aériens concernant les conditions de transport aérien
- les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services concernant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de ces dernières au sein du réseau de transport fédéral
- les expéditeurs ferroviaires et les compagnies de chemin de fer concernant le niveau de service et d'autres questions
- les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et les compagnies de chemin de fer concernant des questions d'infrastructure ferroviaire
- les compagnies de chemins de fer et les personnes ou les collectivités concernées par le bruit et les vibrations ferroviaires
- les propriétaires de navires canadiens concernant le cabotage
- les administrations de pilotage et les administrations portuaires au sujet des droits pour les services de pilotage ou des droits de port.

Faits saillants de la planification

Un des rôles de l'Office dans le réseau de transport canadien est d'offrir des mécanismes de recours justes et efficaces, en aidant les parties à en arriver à un règlement mutuellement acceptable et, lorsque cela n'est pas possible, en prenant des décisions contraignantes.

Dans son engagement envers une amélioration continue, l'Office a défini des mesures concrètes qui aideront à mieux faire connaître ses services de règlement des différends, et à les rendre plus accessibles et plus opportuns.

Connaissance et accessibilité des services de l'Office

En 2017-2018, l'Office continuera de faire connaître les rôles qu'il joue en matière de règlement des différends et de faciliter l'accès à ses services.

La capacité de l'Office de s'acquitter efficacement de son mandat de règlement des différends repose surtout sur la proportion des différends qui se règlent par des moyens informels, puisque ces modes alternatifs de règlement des différends sont plus rapides, entraînent moins de confrontation, et mobilisent moins de ressources que les modes formels de règlement des différends.

De plus, l'Office aura plus souvent recours aux audiences publiques (qui font partie de sa trousse d'outils pour le règlement des différends), car non seulement cette méthode est plus efficace dans certaines circonstances et permet de prendre des décisions plus rapidement, mais elle fait aussi connaître ses processus de recours auprès du public et en améliore la transparence.

Pour rendre nos services aussi accessibles que possible, en 2017-2018, nous offrirons davantage d'information aux demandeurs en ce qui concerne le dépôt de documents et les questions de procédures. En parallèle, l'Office continuera de revoir systématiquement ses moyens de communication avec les Canadiens, proposant ainsi à ses clients des instructions et des conseils en langage clair et simple qui aideront toutes les parties à comprendre leurs rôles et leurs responsabilités, ainsi que les mécanismes de recours à leur disposition.

Grâce à une sensibilisation accrue, un dialogue efficace avec les clients, des communications améliorées et des services plus personnalisés, l'Office améliorera la **sensibilisation des intervenants et du public**.

Simplifier et raccourcir les processus de règlement des différends

L'Office traite une grande variété de différends. Il peut régler certains dossiers plus rapidement en raison de leur nature, tandis que d'autres nécessitent un examen plus approfondi.

Case de faits saillants

Pendant la période de pointe des voyages de fin 2016-début 2017, l'Office a reçu près de six fois le nombre de plaintes sur le transport aérien qu'il n'avait reçu pendant la même période de l'exercice précédent.

En 2017-2018, l'Office concevra de nouvelles approches personnalisées pour le règlement des plaintes de complexité variable, y compris un processus accéléré pour régler des différends assez simples, comme ceux qui surviennent fréquemment entre des compagnies aériennes et les voyageurs. Ces mesures, combinées au travail continu de l'Office pour rationaliser et simplifier ses processus

opérationnels, donneront lieu à des services de règlement des différends plus simples pour certains types de cas et permettront une utilisation plus efficiente des ressources de l'Office.

Par ailleurs, en 2017-2018, l'Office instituera des délais fermes pour tous les processus de règlement des différends, y compris pour la facilitation et la médiation. Chaque fois qu'un facilitateur ou un médiateur assumera la responsabilité d'un cas, un délai sera fixé – normalement 30 jours civils – dans lequel le différend devra être soit réglé, soit dirigé vers un processus plus formel, à moins que les discussions avancent bien et que les parties demandent conjointement une prolongation.

Le règlement plus rapide des différends favorisera l'**excellence de la prestation des services**.

Résultats prévus

En 2018-2019, l'Office commencera à présenter des rapports en fonction de son Cadre de résultats ministériels. Conséquemment, les indicateurs de rendement seront appelés à changer.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport	Pourcentage de différends ferroviaires, aériens, maritimes ou de transports accessibles réglés par facilitation qui satisfont aux normes de service[v]	80 %	Avril 2017	S/O*	S/O*	S/O*
	Pourcentage de différends ferroviaires réglés par arbitrage dans les délais réglementaires (45 à 65 jours ou plus, selon l'entente entre les parties)	100 %	Avril 2017	S/O*	S/O*	S/O*
	Pourcentage de différends ferroviaires, aériens, maritimes, ou de transports accessibles réglés par médiation dans les délais réglementaires (30 jours ou plus, selon l'entente entre les parties)	100 %	Avril 2017	S/O*	S/O*	S/O*
	Pourcentage de différends ferroviaires, aériens, maritimes ou de transports accessibles réglés par processus décisionnel formel qui satisfont aux normes de service[vi]	80 %	Avril 2017	S/O*	S/O*	S/O*
	Pourcentage de demandes de cabotage traitées lorsqu'aucune opposition n'est signalée avant la date de début des services demandée	95 %	Avril 2017	S/O*	S/O*	S/O*

**Nouvel indicateur établi à partir du 1er avril 2016 – données non disponibles*

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
8 703 153	8 703 153	8 635 058	8 635 058

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ÉTP)

Nombre d'ÉTP prévus 2017-2018	Nombre d'ÉTP prévus 2018-2019	Nombre d'ÉTP prévus 2019-2020
66	66	66

Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur de l'Office sont disponibles dans le site Web de l'Office des transports du Canada[vii] et dans l'InfoBase du SCT.[viii]

Services internes

Description

On entend par Services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes du ministère. Les 10 catégories de service sont : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Faits saillants de la planification

En 2017-2018, en plus des activités courantes des services internes, nous poursuivrons des initiatives visant à favoriser les communications et le transfert des connaissances dans les différentes directions générales de l'Office, à encourager la collaboration transversale, à soutenir un milieu de travail moderne et à l'écoute, et à veiller autant que possible à ce que nos processus opérationnels soient aussi simples et logiques que possible.

Soutenir une organisation en santé et à haut rendement

L'Office continuera de mettre en œuvre son plan d'action *On va de l'avant*. Ce plan vise à favoriser un environnement de travail sain et une main-d'œuvre engagée et innovatrice.

Au cours de l'année à venir, l'Office entend :

- Offrir des feuilles de route d'apprentissage et de gestion des talents à l'échelle de l'organisation, afin de permettre aux employés et aux gestionnaires d'avoir accès aux occasions d'apprentissage, de coaching et de mentorat dont ils ont besoin pour réussir

- Rehausser la capacité des nouveaux employés à contribuer dès que possible au travail de l'Office en instaurant un programme d'accueil et d'orientation

Case de faits saillants

Le plan d'action *On va de l'avant* engage l'Office à une série de gestes concrets qui appuient quatre objectifs :

- **Renforcer les valeurs fondamentales et l'expression de ces valeurs au moyen d'une saine gestion des personnes**
- **Favoriser le perfectionnement du personnel**
- **Améliorer la transparence et favoriser le dialogue**
- **Favoriser la collaboration au-delà des frontières organisationnelles et la pensée innovatrice en ce qui touche les façons de réaliser notre mandat**

- Continuer à favoriser le dialogue véritable en offrant trois fois par année des séances de discussion à l'intention de tout le personnel, qui comprendront des allocutions et des séances de questions et réponses avec le président et premier dirigeant, des présentations par des intervenants du secteur et des discussions interactives entre tous les employés

- Élaborer une section dédiée à la collaboration et à l'innovation dans le site intranet de l'Office, qui comportera un « forum d'intérêt » dans lequel les employés pourront proposer des idées et dialoguer au moyen d'une fonctionnalité de type wiki

- Fonder au besoin des « équipes de frappe » spéciales afin de mettre à l'essai de nouvelles approches et développer des solutions créatives à des enjeux ou des défis ponctuels

Bien que l'Office ait fait de l'innovation une composante clé de ses plans pour les trois années à venir, il ne lui est pas possible vu sa situation financière actuelle d'allouer un pourcentage fixe de son budget à l'essai de nouvelles approches. Les initiatives permettant de renforcer la capacité d'innovation et d'expérimentation de l'Office seront financées au fur et à mesure qu'elles sont identifiées.

Des employés engagés qui investissent dans leur perfectionnement professionnel et travaillent dans un milieu de travail à l'écoute sont davantage aptes à favoriser l'**excellence de la prestation des services**.

La saine gestion des personnes, l'accent sur la collaboration, l'ouverture à la rétroaction et l'engagement à régler les questions à mesure qu'elles font surface sont des éléments qui mènent à une **organisation en santé et à haut rendement**.

Améliorer l'efficacité des services et des processus administratifs et opérationnels internes

Des services d'appui rationalisés nous aideront à répondre à la demande croissante et à fournir service efficace aux Canadiens.

C'est pourquoi en 2017-2018, quand l'Office aura terminé le projet visant à examiner systématiquement, à documenter et à identifier les occasions de rationalisation liées à ses processus opérationnels internes, il s'occupera à mettre en œuvre des changements.

Grâce à des processus internes allégés et bien pensés, l'Office pourra réaffecter certaines ressources pour s'occuper de certains défis liés à la charge de travail, facilitant ainsi l'**excellence de la prestation des services**

En simplifiant le plus possible ses processus opérationnels internes, l'Office sera plus efficace, diligent et novateur, comme le prévoit son engagement envers une **organisation en santé et à haut rendement**

Mettre en œuvre les normes du Milieu de travail 2.0

En 2017-2018, l'Office entreprendra des démarches qui permettront l'éventuelle réduction de son empreinte et la modernisation de son environnement de travail en engageant le dialogue avec Services publics et approvisionnement Canada. Seront ainsi préparés les scénarios d'adoption de Milieu de travail 2.0, la stratégie obligatoire de renouvellement du milieu de travail du Gouvernement du Canada. La mise en œuvre devrait être terminée d'ici 2019-2020.

Case de faits saillants

L'Office estime que le Milieu de travail 2.0 lui permettra de réduire jusqu'à 25 % de ses dépenses de location d'espace de bureau et autres frais. Ces épargnes seront réinvesties dans le service à la clientèle.

En plus de favoriser la collaboration et de faciliter la communication des renseignements, l'espace de travail renouvelé de l'Office devrait l'aider à mieux servir ses clients : salle pour des audiences publiques, services sécurisés de vidéoconférence pour la médiation et la facilitation, et salles de réunion multifonctionnelles pour maintenir les relations avec des intervenants de l'industrie provenant de l'extérieur, les autres ordres de gouvernement et le public.

Grâce à un lieu de travail moderne et branché, l'Office pourra fournir un meilleur service à la clientèle, contribuant à l'**excellence de la prestation des services**.

Le Milieu de travail 2.0 permettra à l'Office de s'aligner sur les normes courantes en matière d'adaptation en milieu de travail, favorisant ainsi la collaboration et le partage des renseignements, et soutenant une **organisation en santé et à haut rendement**.

Ressources financières budgétaires (dollars)

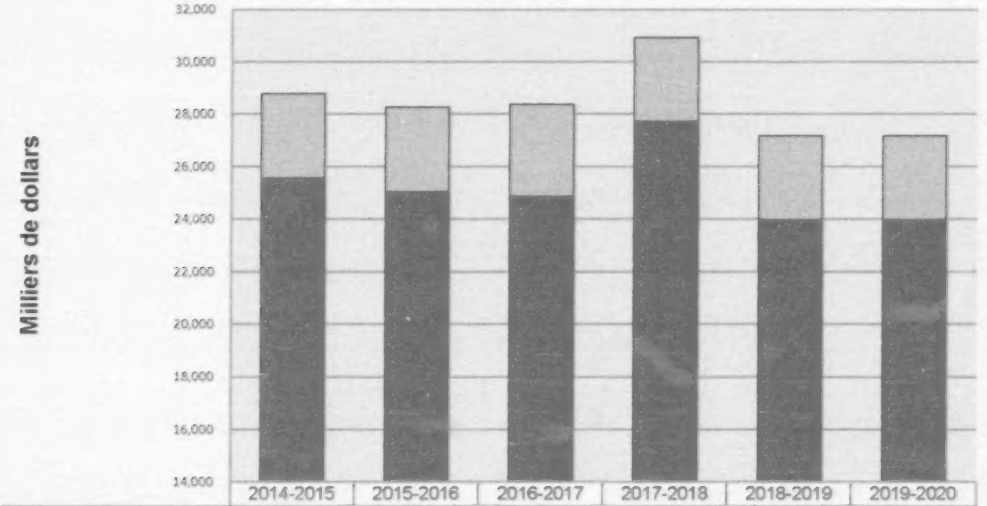
Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
10 678 154	10 678 154	7 092 619	7 092 619

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ÉTP)

Nombre d'ÉTP prévus pour 2017-2018	Nombre d'ÉTP prévus pour 2018-2019	Nombre d'ÉTP prévus pour 2019-2020
62	61	61

Dépenses et ressources humaines

Dépenses prévues



	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Programmes temporaires	0	0	0	0	0	0
Postes Législatifs	3,230	3,231	3,502	3,199	3,199	3,199
Crédits votés	25,548	25,023	24,858	27,715	23,958	23,958
Total	28,778	28,254	28,360	30,914	27,157	27,157

Pour les exercices 2014-2015 et 2015-2016, les chiffres indiqués représentent les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics.

Pour l'exercice 2016-2017, les dépenses prévues représentent les dépenses budgétaires et législatives prévues, comme l'indiquent les documents des budgets (budget principal des dépenses et budgets supplémentaires). Ces dépenses demeureront semblables aux années précédentes.

Pour l'exercice 2017-2018, les dépenses prévues reflètent l'augmentation du financement de 3,5 millions de dollars approuvé par le Budget principal des dépenses pour payer les coûts reliés aux *Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0*. Ce montant figure dans le programme Services internes et sera remboursé sur une période de 15 ans

Pour la période 2018-2019 à 2019-2020, les dépenses prévues reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor pour appuyer le résultat stratégique et les programmes de l'Office. Ces dépenses sont légèrement inférieures aux années précédentes puisqu'elles n'englobent pas le remboursement des dépenses admissibles en matière de rémunération ainsi que les reports de budget étant donné ceux-ci ne peuvent être estimées de façon assez certaine.

Sommaire de la planification budgétaire pour les programmes et les Services internes (dollars)

Programmes et Services internes	Dépenses pour 2014-2015	Dépenses pour 2015-2016	Dépenses prévues pour 2016-2017	Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
Règlement des différends et réglementation économique transparents, justes et rapides du réseau de transport national							
Réglementation économique	11 306 027	11 099 602	11 515 977	11 532 859	11 532 859	11 429 543	11 429 543
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	10 984 842	10 334 836	9 447 188	8 703 153	8 703 153	8 635 058	8 635 058
Total partiel	**22 290 869**	**21 434 438**	**20 963 165**	**20 236 012**	**20 236 012**	**20 064 601**	**20 064 601**
Services internes	6 486 980	6 819 794	7 396 691	7 156 017	7 156 017	7 092 619	7 092 619
*Amortissement des coûts d'aménagement en fonction des niveaux de référence pour les années futures**	-	-	-	*3 522 137*	*3 522 137*	-	-
Total	**28 777 849**	**28 254 232**	**28 359 856**	**30 914 166***	**30 914 166***	**27 157 220**	**27 157 220**

* Le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues au cours de l'exercice 2017-2018 reflètent l'approbation par Finances Canada de l'amortissement des coûts d'aménagement en fonction des niveaux de référence de l'Office pour les années futures, ce qui servira à régler les coûts de mise en œuvre des *Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0*. Ils ne reflètent pas une hausse des niveaux de référence.

Ressources humaines planifiées

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les programmes et Services internes (équivalents temps plein ou ÉTP)

Programmes et Services internes	Équivalents temps plein pour 2014-2015	Équivalents temps plein pour 2015-2016	Équivalents temps plein prévus pour 2016-2017	Équivalents temps plein prévus pour 2017-2018	Équivalents temps plein prévus pour 2018-2019	Équivalents temps plein prévus pour 2019-2020
Réglementation économique	93	91	98	98	98	98
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	71	74	75	66	66	66
Total partiel	**164**	**165**	**173**	**164**	**164**	**164**
Services internes	57	64	57	62	61	61
Total	**221**	**229**	**230**	**226**	**225**	**225**

À l'issue de l'adoption d'une nouvelle structure organisationnelle en 2016-2017, qui a permis d'éliminer la stratification inutile des activités de surveillance et des approbations pour affecter les ressources à la prestation des services, l'Office a rationalisé la proportion des dépenses de ressources humaines consacrées aux services internes. Cependant, le projet d'optimisation de ses processus administratifs l'a obligé à investir provisoirement dans les fonctions des services internes. Cette hausse de courte durée devrait permettre de réaliser des économies grâce à une efficacité accrue et à une enveloppe réduite des coûts administratifs, au cours des prochaines années.

Les chiffres relatifs à la planification des ressources humaines sont extraits du Budget principal des dépenses de l'Office pour 2017-2018. Compte tenu du calendrier du processus de présentation du Budget principal des dépenses, les ressources humaines planifiées qui figurent ci-dessus n'ont pas tenu compte d'une hausse soutenue des différends soumis à l'Office, lesquels devraient nécessiter l'affectation d'un pourcentage proportionnellement plus élevé de l'ensemble des ressources humaines de l'Office au règlement judiciaire des différends et aux modes alternatifs de règlement des différends au cours des prochaines années.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits de l'Office des transports du Canada, consulter le Budget principal des dépenses de 2017-2018.[ix]

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de l'Office des transports du Canada. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du Plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, il est possible que les montants diffèrent.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web de l'Office des transports du Canada.

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés de 2016-2017	Résultats prévus pour 2017-2018	Écart (résultats prévus pour 2017-2018 moins résultats projetés de 2016-2017)
Total des dépenses	32 610 823	31 649 727	(961 096)
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	32 610 823	31 649 727	(961 096)

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Marc Garneau, C.P., député, ministre des Transports
Administrateur général : Scott Streiner, président et premier dirigeant
Portefeuille ministériel : Transports
Instrument habilitant : *Loi sur les transports au Canada*, L.C. (1996), ch. 10, modifiée
Année d'incorporation ou de création : 1904

Autres :
L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie, L.R.C. (1985), ch. E-9*
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes, L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
- *Loi maritime du Canada, L.C. (1998), ch. 10*
- *Loi sur l'accès à l'information, L.R.C. (1985), ch. A-1*
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile, L.C. (1996), ch. 20*
- *Loi sur la gestion des finances publiques, L.R.C. (1985), ch. F-11*
- *Loi sur la modernisation de la fonction publique, L.C. (2003), ch. 22*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels, L.R.C. (1985), ch. P-21*
- *Loi sur la sécurité ferroviaire, L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
- *Loi sur le cabotage, L.C. (1992), ch. 31*
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer, L.R.C. (1985), ch. R-4*
- *Loi sur le pilotage, L.R.C. (1985), ch. P-14*
- *Loi sur les langues officielles, L.R.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)*

L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*, DORS/96-337
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, DORS/88-41
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, DORS/94-42
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*, DORS/91-448
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*, DORS/80-310
- *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services*, DORS/2014-192

- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*, DORS/96-338
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*, DORS/99-244
- *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58, modifié

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée*, DORS/98-569
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain*, DORS/2001-207
- *Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.*, DORS/98-568
- *Règlement sur les renseignements relatifs au transport*, DORS/96-338

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section Lois et règlements[x] du site Web de l'Office

Cadre de présentation de rapports

Voici les résultats stratégiques et l'Architecture d'alignement des programmes de référence pour 2017-2018 de l'Office des transports du Canada :

1. Résultat stratégique :

Règlement des différends transparent, juste et rapide et
réglementation économique du réseau de transport national

1.1 Programme : Réglementation économique

1.2 Programme : processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Services internes

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales.[xi] Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Pour plus de détails, veuillez visiter le site Web de l'Office ou communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Office des transports du Canada
15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
K1A 0N9

Tél. : 1-888-222-2592
Téléc. : 819-997-6727
ATS : 1-800-669-5575

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Annexe A : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)
Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)
Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)
Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)
Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)
Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)
Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)
Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)
En ce qui a trait aux Plans ministériels et aux Rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de

justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)
Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent)
Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator)
Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)
Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiatives)
Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (p. ex., par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

plan (plans)
Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Plan ministériel (Departmental Plan)
Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priorities)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2017-2018, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c.-à-d. la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program)

Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program)

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Responsabilité essentielle (Core Responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une Responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (results)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat ministériel (Departmental Result)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

résultat stratégique (Strategic Outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure)

Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

[i] Selon l'atteinte de 83 % (5 sur 6) des normes de service du programme « Réglementation économique » (telles qu'elles sont publiées sur le site Web de l'Office - https://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service).

[ii] Selon l'atteinte de 80 % (8 sur 10) des normes de service du programme « Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends » (telles qu'elles sont publiées sur le site Web de l'Office - https://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service).

[iii] Les règlements et codes de pratiques volontaires ciblés sont ceux qui ont été identifiés pour le suivi de la conformité grâce à l'application d'une approche fondée sur le risque.

[iv] Les règlements et codes de pratiques volontaires ciblés sont ceux qui ont été identifiés pour le suivi de la conformité grâce à l'application d'une approche fondée sur le risque.

[v] Normes de service de l'Office, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service

[vi] Normes de service de l'Office, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service

[vii] site Web de l'Office des transports du Canada, https://www.otc-cta.gc.ca/fra

viii. InfoBase du SCT, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start

ix. Budget principal des dépenses de 2017-2018, http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp

[x] Section sur les lois et règlements, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil

xi. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp